



Handläggare: Lars Ericsson
Telefon: 508 11 818

Servicenämnden
2009-09-15

Tertialrapport 2 2009

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner och överlämnar tertialrapport 2 till kommunstyrelsen.
2. Servicenämnden hemställer hos kommunstyrelsen om tilläggsanslag om 4,5 mnkr.

Teenie Bennerholt
Förvaltningschef

Stefan Nordin
Verksamhetschef

Ann-Christin Nordin
Verksamhetschef

Bo Höglund
Verksamhetschef

Anna-Karin Sandén
Verksamhetschef

Anne-Sofie Ohlsson
Verksamhetschef



Sammanfattning

Nämnden medverkar till att infria stadens inriktningsmål och avsedda resultat har i stort uppnåtts. Nämndens mål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i huvudsak komma att uppfyllas och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat. Prognosen för det ekonomiska årsutfallet visar en ekonomi i balans.

Inom ramen för målet *Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök* samverkar nämnden med det lokala näringslivet i samband med centralupphandlingar. Vidare bidrar nämndens miljöarbete till att infria målet, exempelvis med de miljökrav som ställs vid centralupphandlingarna.

Vad avser målet *kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras* medverkar nämnden genom kontaktcenterverksamheten till att förbättra information, service och valfrihet för brukare inom äldreomsorg och förskola. Nämnden verkar också inom målet att staden ska vara en attraktiv arbetsgivare, bland annat genom satsningar på friskvård och arbetsmiljö samt stöd till verksamhetsutveckling.

När det gäller målet *stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva* arbetar nämnden med att effektivisera stadens administration. Inom löneverksamheten bedöms nämndens mål för antalet löner per administratör ej helt komma att uppnås. För att öka effektiviteten ytterligare gör verksamheten insatser för att stödja användningen av LISA självservice med mera. Nämnden arbetar också med målet att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet. Centralupphandlingar, avtalsförvaltning samt stöd till förvaltningarnas upphandlingar genomförs planenligt.

Inom ramen för stadens mål gällande kostnadseffektiva verksamheter arbetar nämnden också med att effektivisera stadens ekonomiadministration. Verksamheten utvidgas planenligt och har i nuläget avtal med 24 förvaltningar. Vid årets slut ska samtliga förvaltningar vara anslutna. Insatser görs för att utveckla stadens ekonomiprocesser och säkerställa att gemensamma arbets sätt används.

Nämnden arbetar också med att successivt utvidga och utveckla kontaktcenterverksamheten. Utöver den sedan tidigare befintliga verksamheten Äldre Direkt svarar kontaktcenter nu också för parkeringstillstånd samt hanterar förskolefrågor för samtliga stadsdelsförvaltningar. Under hösten tillkommer fler serviceområden såsom avfallshantering, fakturor inom skolbarnsomsorgen, bokning av tillfälliga torgtillstånd med mera.

Arbetet med införandet av stadens gemensamma IT-service (GSIT) har påbörjats som planerat. Upphandlingen av en extern leverantör av tjänsterna är slutförd och arbetet med

att etablera beställarverksamheten inom förvaltningen pågår. Införandet av den gemensamma servicen påbörjas under hösten med tre av stadens bolag.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom administrativa avdelningen i samarbete med verksamhetsområdena. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2009-09-09.

Inledning

Stockholm ska enligt stadens Vision 2030 utvecklas till en storstad i världsklass. Service-nämnden ska i enlighet med visionen erbjuda högklassig service och medverka till kostnadseffektiva verksamheter inom staden.

I det följande redovisas hur långt nämnden har kommit i arbetet med att bidra till uppfyllelsen av kommunfullmäktiges inriktningsmål, med en analys av utfallet samt prognos för helåret. Som ett led i detta anges också uppfyllelsen av nämndens mål samt utfall och prognos för kommunfullmäktiges indikatorer. I redovisningen ingår också nämndens ekonomiska utfall för perioden samt en prognos för årsutfallet med kommentarer.

Till ärendet hör bilagor och blanketter för ekonomiska resultat enligt stadsledningskontorets anvisningar

Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

1.1 Stockholm stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad

● Uppfylls helt

Nämnden bidrar till uppfyllelsen av stadens mål via sitt arbete med att effektivisera stadens upphandlings- och inköpsverksamhet, bl a genom ett ökat erfarenhetsutbyte med lokala näringslivsorganisationer och enskilda leverantörer. Genom upphandlings- och ekonomiverksamheten utgör förvaltningen dessutom en naturlig knutpunkt för kontakter mellan olika leverantörer och stadens verksamheter.

Mot bakgrund av att förvaltningen är under uppbyggnad har det bedömts inte vara lämpligt att konkurrensutsätta eller verka för att avknoppa verksamheterna under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andel upphandlad verksamhet i konkurrens (alla nämnder)			0 %	30 %	2009

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET: I.2 Jobb istället för bidrag

● Uppfylls helt

Nämnden har under perioden tillhandahållit praktikplats för en aspirant från Jobbtorg Stockholm. Ytterligare en plats har erbjudits som dock inte har utnyttjats.


KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha (alla nämnder)	1	2	2 st	1 400 st	Tertial 2 2009

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET: I.3 En hållbar livsmiljö ska värnas och utvecklas

● Uppfylls helt

Nämndens verksamheter värnar om en hållbar livsmiljö och miljöhänsyn tas i möjligaste mån i samband med nämndens centralupphandlingar samt vid inköp av livsmedel. Vad avser kommunfullmäktiges indikatorer inom området, vilka anges nedan, ska konstateras att nämnden inte har någon fordonspark och därför inte anger något mål på området.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
<input type="checkbox"/> Andel av stadens fordon som använder dubbade däck (alla nämnder)			0 %	tas fram 2009	2009
<input checked="" type="checkbox"/> Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder)			100 %	100 %	2009
<input checked="" type="checkbox"/> Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordons-gasfordon (alla nämnder)		0 %	0 %	85 %	Halvår 1 2009
<input type="checkbox"/> Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder)			0 %	100 %	Aug 2009
<input checked="" type="checkbox"/> Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår (alla nämnder)			100 %	tas fram 2009	2009

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Elförbrukning (alla nämnder)			368 000 kWh	tas fram 2009	2009

KF:s INRIKTNINGSMÅL2:

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras


KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.1 Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald

 Uppfylls helt


Nämnden medverkar till att infria målet genom verksamheten inom Kontaktcenter Stockholm. Verksamheten erbjuder sedan tidigare information om olika alternativ inom stadens äldreomsorg. Under våren har kontaktcenter också börjat erbjuda liknande service när det gäller förskolefrågor. I dessa uppdrag ingår också att vägleda invånarna till de tjänster och den information som finns på webben.

Som ovan har nämnts görs bedömningen att det inte är lämpligt att konkurrensutsätta eller verka för att avknoppa verksamheterna under året.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
 Antal genomförda avknoppningar (alla nämnder)	0 st	0 st	0 st	20 st	Tertial 2 2009

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.3 Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska prägla hela omsorgen

 Uppfylls helt

Servicenämnden medverkar till att infria stadens mål genom den service som erbjuds inom Kontaktcenter. Äldre direkt erbjuder Stockholms äldre och deras anhöriga en enkel och tydlig kanal för information, rådgivning och hjälp. Sedan årsskiftet omfattar uppdraget samtliga stadsdelsförvaltningar. Verksamheten har sedan starten fått mycket positiv respons från de äldre och deras anhöriga. Intresset har också varit stort från andra intressenter inom äldreomsorgen, äldreinspektörerna, äldreombudsmannen, pensionärsorganisa-

tioner, trygghetsjouren mfl.

Service inom Äldre Direkt har under året i stort fungerat bra. Sedan årsskiftet är det Äldre Direkts nummer som står på alla äldreomsorgsfakturor, vilket har inneburit en kraftig ökning av antalet samtal i samband med fakturautskicken. Detta har periodvis orsakat något längre väntetider för ingående samtal. Under hösten utökas antalet servicehandläggare för att ytterligare förbättra servicen.

En brukarundersökning för att mäta nöjdhet vad avser service och bemötande genomförs under september.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
Andel brukare som är nöjda med service och bemötande hos Äldre direkt			90 %	tas fram 2009	2009
● Uppfylls helt					

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

2.4 Staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

● Uppfylls helt

Nämnden arbetar systematiskt med att säkerställa en god arbetsmiljö. Medarbetarna görs delaktiga i att planera, följa upp och utveckla verksamheten. Vidare görs satsningar på att främja de anställdas hälsa genom flexibla arbetsformer och arbetstider och möjlighet till friskvårdstimme. Förvaltningen har tillgång till träningslokaler i nära anslutning till huvudkontoret och ett flertal organiserade friskvårdaktiviteter erbjuds regelbundet. Som stöd för friskvårdsarbetet har förvaltningen utbildat fem hälsocoacher. I övrigt ska nämnas att nästan alla medarbetare deltagit i en gemensam satsning på förändringshantering, gemensamma värderingar, kundfokus med mera, under ledning av externa konsulter.

Stadens gemensamma rehabiliteringsprocess har implementerats. Rehabutredningar och uppföljning genomförs och förvaltningens chefer följer upp resultaten inom respektive enhet.

Sjukfrånvaron minskar och var under det första halvåret sammantaget 5,4%, att jämföra med 5,9% under motsvarande period 2008. Lång sjukfrånvaro har minskat medan kort

sjukfrånvaro bedöms vara i stort oförändrad relativt ökningen av antalet anställda, vid en jämförelse mellan maj 2009 och maj 2008.

Bedömningarna att nämnden ska uppnå årsmålen inom detta område är relativt osäkra, då förvaltningen har varit under uppbyggnad under året och därför inte kan göra helt relevanta jämförelser med föregående år.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s års-mål	Period
Frisknärvaro (alla <input type="checkbox"/> nämnder)		42%	42 %	tas fram 2009	2009
● Uppfylls helt					
Medarbetarindex (alla <input type="checkbox"/> nämnder)		60	60	60	2009
● Uppfylls helt					
Sjukfrånvaro (alla <input type="checkbox"/> nämnder)	5,4%	5%	5 %	6,5 %	Årsredovisning 2009
● Uppfyllt helt					
KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse		
Samtliga nämnder ska utarbeta rutiner så att ● ansvarig chef säkerställer att kontakt alltid tas på första sjukskrivningsdagen.	2009-03-20	2009-12-31			

**KF:s INRIKTNINGSMÅL 3:
Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva**

**KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:
3.1 Budgeten ska vara i balans**

● Uppfylls helt

Nämnden prognosticerar en budget i balans. Uppföljning av driftsbudget med kommentarer och analyser redovisas nedan.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Nämndens budgetföljsamhet efter tekniska justeringar (alla nämnder)	11,5	20,5	100 %	100 %	Tertial 2 2009
Nämndens budgetföljsamhet före tekniska justeringar (alla nämnder)	11,5	16,0	100 %	100 %	Tertial 2

Uppföljning av driftbudget

11,5

(mnkr)	Nämndens budget 2009	Bokfört tom augusti	Prognos	Budgetjustering	Preliminärt resultat
Nämndens anslag					
Kostnader	130,4	70,9	124,7	-5,2	0,5
Avskrivningar och Internränta	0,7		0,7		0,0
Intäkter	-114,6	-59,4	-104,9	9,7	0,0
Netto	16,5	11,5	20,5	4,5	0,5

Budgetkommentar

Årsprognosen visar på ett överskott om 0,5 mnkr främst beroende på lägre personalkostnader än förväntat. I prognosen ingår en förväntad budgetjustering om 4,5 som avser resterande del av uppbyggnadskostnaderna för inrättandet av ekonomiadministration.

Prognos på årsutfall, driftverksamhet

Verksamhet (mnkr)	Nämndens budget 2009	Bokfört tom au- gusti	Prognos	Budget- Justering	Preliminärt resultat
Nämnd och administra- tion	22,4	15,2	22,4		0,0
Löneadministration	41,4	25,9	40,9		0,5
Upphandling	6,6	3,5	6,6		0,0
Kontaktcenter	33,4	10,4	23,3	-10,1	0,0
<i>Varav Äldre Direkt</i>	9,0	6,5	9,0		0,0
Ekonomiadministration	25,0	15,7	30,3	5,3	0,0
Gemensam IT-service	1,6	0,2	1,2	-0,4	0,0
Avskrivningar och intern- ränta	0,7	0,0	0,7		0,0
Summa kostnader	131,1	70,9	125,4	-5,2	0,5
Intäkter					
Löneadministration	-50,7	-34,4	-50,7		0,0
Upphandling	-8,0	-0,9	-8,0		0,0
Kontaktcenter	-22,1	-2,3	-12,0	10,1	0,0
Ekonomiadministration	-32,2	-21,8	-33,0	-0,8	0,0
Gemensam IT-service	-1,6		-1,2	0,4	0,0
Summa Intäkter	-114,6	-59,4	-104,9	9,7	0,0
Netto	16,5	11,5	20,5	4,5	0,5

Budgetkommentar per verksamhetsområde

Nämnd och administration

Verksamheten prognosticerar ett nollresultat.

Verksamhetsområde löneadministration

Verksamhetsområdet prognostiserar ett överskott om 0,5 mnkr. Överskottet beror främst på att kostnaderna för personal och övrig förbrukning beräknas bli lägre än förväntat för året.

Verksamhetsområde upphandling och gemensam IT-service

Verksamhetsområdet prognosticerar ett nollresultat vad gäller upphandling. Kostnaderna för upphandlingsverksamheten redovisas tertialvis till stadsledningskontoret och regleras i efterskott. Kostnaderna under perioden uppgår till 3,9 mnkr vilket är något lägre än beräknat.

Under hösten 2008 och första halvåret 2009 avsattes personalmässiga resurser för delprojekt upphandling inom gemensam IT-service. Kostnaderna för dessa uppgår efter sex månader till 0,5 mnkr och regleras genom avtal med stadsledningskontoret. Prognosen för beställarfunktionen gemensam IT-service bedöms i nuläget uppgå till 1,2 mnkr för året.

Kontaktcenter Stockholm

Kontaktcenter prognosticerar ett resultat i balans. Verksamheten är intäktsfinansierad med undantag av Äldre Direkt som är anslagsfinansierad.

Verksamhetsområde ekonomiadministration

Verksamhetsområdet prognosticerar ett nollresultat. Detta förutsätter att nämnden beviljas i ärendet föreslaget tilläggsanslag.

Anslutningen av stadens förvaltningar har skett enligt planeringen och administrerade volymer inom kund- och leverantörsreskontra motsvarar i huvudsak budgeterade nivåer för perioden. Intäktsutfallet till och med augusti överensstämmer med beslutad plan, men förväntas sjunka något under den sista tertialperioden. Kostnaderna är något lägre än förväntat beroende på viss försiktighet vad gäller bemanningen inom verksamheten.

Investeringar

(mnkr)	Investeringsplan	Utgifter tom augusti	Prognos
Inventarier och maskiner	8,5	5,9	8,5

Investeringsplanen uppgår till 8,5 mnkr. Av planen beräknas 3,5 mnkr investeras i utrustning av nya arbetsplatser inom kontaktcenterverksamheten och 5,0 mnkr till utrustning av arbetsplatserna på huvudkontoret. Efter åtta månader har 5,9 mnkr nyttjats.

Omslutningsförändringar

Omslutningsförändring (mnkr)	Kostnader	Intäkter
Ökade kostnader och intäkter, ekonomiadministration	0,8	-0,8
Minskade kostnader och intäkter, Kontaktcenterverksamhet	-10,1	10,1
Minskade kostnader, IT-service	-0,4	0,4
Summa	-9,7	9,7

De prognostiserade omslutningsminskningarna inom kontaktcenter och IT-service beror på att etablering och planerade rekryteringar inte har skett enligt plan, varför kostnader och intäkter beräknas minska med totalt 10,5 mnkr. Inom verksamhetsområde ekonomiadministration beräknas intäkter och kostnader öka med 0,8 mnkr till följd av utförda tilläggstjänster.

Budgetjusteringar

Hemställan om tilläggsanslag

Tilläggsanslag (mnkr)	Kostnader	Intäkter
Uppbyggnadskostnader för ekonomiadministration	4,5	-

I samband med beslut om tertialrapport 1 tilldelades servicenämnden 4,2 mnkr för uppbyggnadskostnader avseende ekonomiadministration. Efter genomgång av prognosen är förvaltningens bedömning i nuläget att kostnaderna för uppbyggnaden kommer uppgå till sammanlagt 8,7 mnkr. Förvaltningen föreslår att nämnden hemställer hos kommunstyrelsen om ytterligare 4,5 mnkr i budgetjustering.

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

3.2 Effektivitet och fokus på kärnverksamheterna

- Uppfylls helt

Nämnden medverkar till att infria stadens inriktningsmål och avsedda resultat har i stort uppnåtts. Nämndens årsmål för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i huvudsak komma att uppnås och de i budgeten angivna aktiviteterna genomförs som planerat.



Löneadministrationen kommer sannolikt ej helt att uppnå nämndens årsmål om 750 lönespecifikationer per administratör. Med syftet att ytterligare effektivisera stadens lönehantering erbjuder nämnden utbildningar avseende LISA självservice. Löneadministrationen arbetar också med kvalitetsutveckling samt med att förbättra samverkan med förvaltningarna.

Upphandlingsverksamheten ansvarar på uppdrag av stadsdirektören för upphandling och avtalsförvaltning inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Verksamheten har under perioden även svarat för samordning och avtalsförvaltning inom ytterligare ett 20-tal varu- och tjänsteområden. Vidare har man arbetat med omkring 15 upphandlingsuppdrag från enskilda förvaltningar, bolag och stiftelser.

Nämndens insatser för att effektivisera stadens ekonomiadministration genomförs som planerat och 24 förvaltningar har under perioden anslutits till verksamheten. Arbetet med att effektivisera ekonomiprocesserna pågår och gemensamma arbetssätt införs.

Kontaktcenter Stockholm har i huvudsak byggts ut i enlighet med verksamhetsplanen. Efter en försening av anslutningarna till förskolefunktionen är nu samtliga stadsdelsförvaltningar anslutna. Nya funktioner såsom service gällande fakturor för skolbarnsomsorg, avfallshantering, bokning av tillfälliga torgtillstånd med flera införs under hösten.






Arbetet med införandet av stadens gemensamma IT-service har påbörjats som planerat. Upphandlingen av en extern leverantör av tjänsterna är slutförd och arbetet med att etablera och bemanna beställarorganisationen pågår. Samverkan med entreprenören har påbörjats och under hösten ska tre av stadens bolag anslutas till den gemensamma servicefunktionen.

Information och kommunikation med förvaltningar och kunder är en prioriterad fråga. Via förvaltningens informationsblad ges regelbundet information, nyheter om tjänsterna, svar på vanliga frågor från kunderna med mera.

Sedan tidigare finns ett erfarenhetsutbyte med Göteborgs stad och med Skatteverket, vilka har liknande organisationer för gemensam service. Under året ska bland annat jämförelser gällande kostnadseffektiviteten inom löne- och ekonomiområdena göras. Liknande jämförelser ska också göras med ytterligare några kommuner.

I övrigt ska nämnas att undersökningar av kundernas/invånarnas nöjdhet och uppfattning om verksamheterna ska genomföras för samtliga verksamheter under september. Bedömningarna när det gäller uppfyllelsen av nämndens olika årsmål för kundtillfredsställelse är

relativt osäkra, beroende på att kundundersökningar för målgrupperna i de flesta fall inte har gjorts tidigare.

KF:s indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Administrationens andel av de totala kostnaderna (alla nämnder) 		5,8%	6 %	tas fram 2009	2009
Antal undertecknade serviceavtal Kommentar: Förvaltningen tecknar under hösten ytterligare åtta avtal gällande ekonomiadministration och 20 avtal inom KC. Det är ännu oklart om årsmålet kommer att uppnås med hänsyn till att genomförandet av stadens gemensamma växel har försenats. 	54	82	98	tas fram 2009	Tertial 2 2009
Nämndens genomsnittliga kostnad per lönespecifikation 	71	73	74 kr/lönespec	tas fram 2009	Tertial 2 2009
Antal lönespecifikationer per handläggare 	746	740	750 st		Tertial 2 2009
Andel invånare som är nöjda med service och bemötande hos kontaktcenter Stockholm 		90	90	tas fram 2009	Tertial 2 2009

KF:s aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Servicenämnden ska införa gemensam service för ekonomiadministrativa tjänster	2009-01-01	2009-12-31	
● Införa en gemensam IT-service	2009-01-01	2009-12-31	
● Införa gemensam växel för Stockholms stad	2009-01-01	2009-12-31	
● Ta fram prislista för tillhandhållna tjänster i samråd med kommunstyrelsen	2009-01-01	2009-12-31	
● Servicenämnden ska teckna avtal med respektive nämnd för de nya uppdragen som ska införas	2009-01-01	2009-12-31	
● För att säkra kostnadseffektivitet i servicenämndens olika verksamhetsområden ska jämförelser med andra kommuner göras	2009-01-01	2009-12-31	
● Kontaktcenter utvecklas successivt	2009-01-01	2009-12-31	
● Servicenämnden ska särskilt följa upp effekterna av Äldre direkt som startade den 1 juli 2008	2009-01-01	2009-12-31	

Kommentar: Förutsättningarna gällande servicenämndens uppdrag för den gemensamma växeln är ännu något oklara. I ett tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret, som i april har remitterats till stadens nämnder och bolag, föreslås att ansvaret för den gemensamma växelfunktionen överförs successivt till servicenämnden under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010. I ärendet förslås vidare att servicenämnden ges uppdraget att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni avtal för telefoni. Kommunfullmäktige förväntas ta beslut i ärendet i september.

**NÄMNDMÅL:
Effektivisera stadens löneadministration**

● Uppfylls helt

Nämndens insatser för att effektivisera stadens löneadministration genomförs enligt verksamhetsplanen. Produktiviteten ökar i jämförelse med föregående år, och är för perioden 746 lönespecifikationer per löneadministratör, att jämföra med 719 under 2008. Bedömningen är att nämndens årsmål om 750 lönespecifikationer per löneadministratör ej helt kommer att uppnås. Fler uppgifter om detta redovisas i bilaga 3.

I syfte att ytterligare effektivisera löneadministrationen inom staden erbjuder serviceförvaltningen Lisa S-utbildningar som tilläggstjänst. Tio utbildningar för ca 500 personer har genomförts och ytterligare ett tiotal utbildningar kommer att hållas. Här ska konstateras att närmare 60% av lönespecifikationerna i nuläget går via LISA S eller LISA T, vilket innebär att det finns möjligheter till fortsatt effektivisering.

Löneadministrationen arbetar med kvalitetsutveckling och förbättrad samverkan med förvaltningarna. Hittills har 39 kundmöten med förvaltningars kontaktpersoner genomförts. Verksamheten följer också upp avvikelser som används både som återkoppling till förvaltningarna och som underlag för interna förbättringar av arbetsätt och rutiner.

Servicenämndens uppdrag gällande ålders- och efterlevandepensionsförmåner utökades under våren till att omfatta alla anställda i staden. Överförandet av ansvaret för de nya delarna av uppdraget har fungerat mycket bra, i samverkan med personalstrategiska avdelningen (PAS) inom stadsledningskontoret. I samband med detta har förvaltningen genomfört en särskild kompetenssatsning för pensionshandläggarna samt etablerat ett samarbete med stadens pensionsförvaltare, SPP.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
----------------------	------------------	---------------	--------	--------

Andel nöjda kunder gällande löneadministrationens tjänster			90%	2009
--	--	--	-----	------

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

● Genomföra kundundersökning	2009-01-01	2009-12-31	
● Erbjud utbildningsinsatser avseende LISA självservice	2009-01-01	2009-12-31	

NÄMNDMÅL:
Effektivisera stadens upphandlings- och inköpsfunktion

- Uppfylls helt

Upphandlingsverksamheten har samordnat central respektive gemensam upphandling och avtalsförvaltning inom områden där behoven är gemensamma inom staden. Vidare har upphandlingsuppdrag åt enskilda förvaltningar och dess olika verksamheter genomförts. Arbetet har i huvudsak bedrivits i enlighet med verksamhetsplanen.

På uppdrag av stadsdirektören har verksamheten svarat för förvaltning av centrala avtal inom 26 olika varu- och tjänsteområden. Under perioden har central upphandling avslutats inom områdena tolkförmedlingstjänster och bud- och transporttjänster. Vidare pågår centrala upphandlingar inom områdena larm- och bevakningstjänster, tekniska larminstallationer, AV-produkter, elleveranser, livsmedel samt tryckeritjänster. Verksamheten har under perioden även svarat för upphandling och avtalsförvaltning inom ytterligare ett 20-tal varu- och tjänsteområden där stadens verksamheter valt att ingå i gemensam upphandling. Under perioden har gemensam upphandling avslutats inom området bårtransporter. Vidare pågår gemensam upphandling inom områdena vagnparksadministration, möbel- och kontorsflyttning, litteratur samt handledartjänster.

Verksamheten har också, på uppdrag av enskilda förvaltningar, bolag och stiftelser genomfört eller påbörjat upphandlingar av bland annat entreprenader avseende måltidsverksamhet och städning, utbildningstjänster, hantverkstjänster samt konsulttjänster av olika slag. Totalt har cirka 15 upphandlingsuppdrag avslutats under perioden, bl a avseende stadsövergripande gemensam IT-service (GS-IT) samt ett flertal måltids- och städupphandlingar.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Andel nöjda kunder avseende tillgänglighet, information och service		90%	90%	Tertial
● Andel nöjda kunder avseende avtal (centrala ramavtal).		80%	80%	Tertial

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Genomföra centralupphandlingar enligt fastställd tidsplan, se nedan	2009-01-01	2009-12-31	

**NÄMNDMÅL:
Effektivisera stadens ekonomiadministration**

● Uppfylls helt

Nämndens arbete med att effektivisera stadens ekonomiadministration bedrivs planenligt och målet bedöms uppfyllas. Den av nämnden beslutade inrullningsplanen följs och till och med augusti månad är 24 av 32 förvaltningar anslutna. Erfarenheter från anslutningarna tas tillvara och kompletterande informationsinsatser genomförs utifrån förvaltningarnas behov.

Antalet kundfakturor och leverantörsfakturor per helårsanställning och månad uppgår till 4 417 respektive 2 549, vilket ska jämföras med nämndens respektive årsmål som är 4 600 respektive 2 300. Bedömningen är att målen för antal fakturor kommer att uppnås för hela verksamhetsåret. Volymutvecklingen kommer att följas noggrant under hösten då de sista förvaltningarna ansluts. Fler uppgifter redovisas i bilaga 3.

Arbetet med standardiserade arbetssätt och effektivisering genom utveckling av stadens ekonomiprocesser fortsätter i samverkan med stadsledningskontoret. Strukturer och forum för processutveckling och kundsamverkan har etablerats, roller och ansvar har tydliggjorts, mallar och verktyg har tagits fram. En modell för uppföljning av verksamhetsområde ekonomi har tagits fram, med fokus på effektivitet, kostnad och kundnöjdhet.

Överföring av arbetsuppgifter från stadsledningskontoret till serviceförvaltningen har genomförts som planerat. Därav kan nämnas att arbetet med att överföra kontroll av leverantörer i leverantörsregistret har påbörjats. Målsättningen är att stora delar av kontrollerna ska kunna ske maskinellt. Serviceförvaltningen har också övertagit ansvaret för de för staden gemensamma blanketterna för ekonomiadministration.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
● Andel nöjda kunder gällande ekonomiadministrationens tjänster			90%	2009
● Antalet kundfakturor per ekonomiadministratör och månad	4417	4600	4 600	Tertial
● Antalet leverantörsfakturor per ekonomiadministratör och månad	2549	2300	2 300	Tertial

NÄMNDMÅL:**Effektivisera stadens IT-service**

Servicekommitténs arbete med införandet av stadens gemensamma IT-service har påbörjats som planerat. Kommittén har beställansvar för dessa IT-tjänster, som omfattar arbetsplatsystem, konsoliderad applikationsserverdrift samt Service Desk. Upphandlingen av en extern leverantör av tjänsterna är slutförd. En verksamhetschef har rekryterats, som har påbörjat arbetet med att etablera och bemanna beställansvarsheten inom förvaltningen. Samverkan med entreprenören har inletts och under hösten ska tre av stadens bolag anslutas till den gemensamma servicefunktionen.

NÄMNDMÅL:**Kontaktcenter Stockholm ska erbjuda stadens invånare och övriga intressenter god tillgänglighet samt effektiv och kvalificerad service**

● Uppfylls helt

Kommitténs mål för kontaktcenterverksamheten bedöms i stort komma att infrias. Utbyggnaden av verksamheten har genomförts som planerat, med undantag av förskolefunktionen som försenades. Från och med den 1 september är alla stadsdelsförvaltningar anslutna till denna funktion. Kommitténs årsmål för andel inkommande samtal som löses vid första kontakten kommer att infrias. Målet avseende andel samtal som besvaras inom en minut uppfylls inte helt.

Kontaktcenter Stockholm omfattar sedan tidigare Äldre direkt samt funktioner för förskolefrågor och parkeringstillstånd. Den 1 september överförs också kundservice avseende avfallsfrågor från trafikkontoret till verksamheten. Vidare kommer kontaktcenter från samma datum att erbjuda tjänsten bokning av tillfälliga torgupplåtelse. Senare under hösten ska man, på uppdrag av utbildningsförvaltningen, också att erbjuda service avseende fakturafrågor inom skolbarnsomsorgen. Under hösten fortsätter sedan arbetet med att utforma kontaktcenters övriga tjänster inom utbildningsområdet.

Till kontaktcentret i tekniska nämndhuset har rekryterats en enhetschef som har varit i tjänst sedan mitten av augusti. Detta innebär att arbetet med att ansluta ytterligare förvaltningar intensifieras, liksom utveckling av de befintliga kundtjänsterna.




Samtalsvolymerna inom kontaktcenterverksamheten har ökat över tiden, i takt med utbyggnad och utökade ansvarsområden. Lösningensgraden vid det första samtalet bedöms ha överträffat kommitténs årsmål 70% inom samtliga funktioner. Inom Äldre Direkt är utfallet för perioden ca 75% medan det för övriga funktioner ännu saknas mätningar. Kommitténs årsmål att 85% av samtalen ska besvaras inom en minut bedöms dock inte uppnås under året. Svarstiderna har förlängts något bland annat beroende på periodvisa anhopningar av

fakturafrågor. Resultatet för Äldre Direkt har under perioden varit 68% medan det för övriga funktioner saknas mätningar. Statistikuppgifter om verksamheten redovisas i bilaga 4.

Kommunfullmäktige har uppdragit åt servicenämnden att särskilt följa upp effekterna av införandet av Äldre direkt. Förvaltningen kommer här bland annat att följa upp hur införandet av Äldre direkt har påverkat biståndsbedömarnas arbete. En fördjupad kartläggning genomförs nu för att precisera vilken typ av ärenden som i dagsläget lämnas vidare till biståndshandläggarna. Detta syftar till att vidareutveckla serviceuppdraget för att ytterligare kunna avlasta stadsdelsförvaltningarnas biståndshandläggare.

Gemensam växel

I samband med kommunfullmäktiges beslut i november 2008 om införande av Kontaktcenter Stockholm, beslutades även att en gemensam växel, för de förvaltningar som är anslutna till stadens centrelösning, inrättas inom servicenämnden. I ett senare tjänsteutlåtande från stadsledningskontoret föreslås att ansvaret för den gemensamma växelfunktionen överförs successivt till servicenämnden under perioden 1 maj 2009 till den 31 december 2010. I ärendet föreslås vidare att servicenämnden ges uppdraget att lägga ut den gemensamma växelfunktionen på extern entreprenad genom avrop på stadens befintliga avtal för telefoni. Kommunfullmäktige förväntas ta beslut i frågan i september. I dagsläget är tolv förvaltningar och bolag anslutna till Telias växel i Avesta.

Nämndens indikatorer	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Period
 Andel nöjda kunder gällande kontaktcenterverksamhetens service, bemötande och effektivitet		90%	90%	Tertial
 Andel inkommande frågor till kontaktcenter- verksamheten som löses vid den första kontakten		70%	70%	Tertial
 Andel inkommande samtal som besvaras inom en minut		70%	85%	Tertial

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
----------------------	------------	-----------	-----------

Nämndens aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
● Etablera informationsnätverk för kontaktcenter	2009-01-01	2009-12-31	
● Genomföra brukarundersökning för äldre direkt	2009-01-01	2009-12-31	
● Genomföra kundundersökning för Kontaktcenter Stockholm	2009-01-01	2009-12-31	

Särskilda redovisningar

Medarbetarna

Redovisas ovan under punkt 2.4

Upphandling i konkurrens

Redovisas ovan under punkt 1.1.

Synpunkter och klagomål

Nämndens verksamheter har tagit emot, åtgärdat och följt upp synpunkter och klagomål i olika forum för kundmöten samt fortlöpande. Många kundärenden har också på liknande sätt hanterats inom avvikelshanteringen. Klagomålen, synpunkterna och avvikelserna har också använts som utgångspunkter för förbättringsarbete. Klagomålen och synpunkterna fördelas enligt följande:

- tillgänglighet 18
- bemötande 5
- information 25
- övriga brister gällande förvaltningens service 12
- brister gällande leverans av extern utförare 50

Klagomålen har åtgärdats genom rättelser, säkring av rutiner, förbättringar i avtalsdatabasen med mera. När det gäller klagomål på leverans av extern utförare har förvaltningen tagit kontakt med respektive leverantör för att säkerställa rättelse och eventuella förbättringsåtgärder.



Kontaktcenterverksamheten har inom Äldre Direkt tagit emot ett hundratal klagomål som avser äldreomsorgen inom staden och inte inkluderar den egna verksamheten. Dessa klagomål har vidarebefordrats till ansvariga inom respektive förvaltning för åtgärd.

Bilagor

1. Uppföljning av budget, blanketter 2.1-2.11
2. Rapport, resultat- och balansräkning UH018
3. Prestationer avseende löneadministrationen och ekonomiadministrationen
4. Statistik gällande kontaktcenterverksamheten